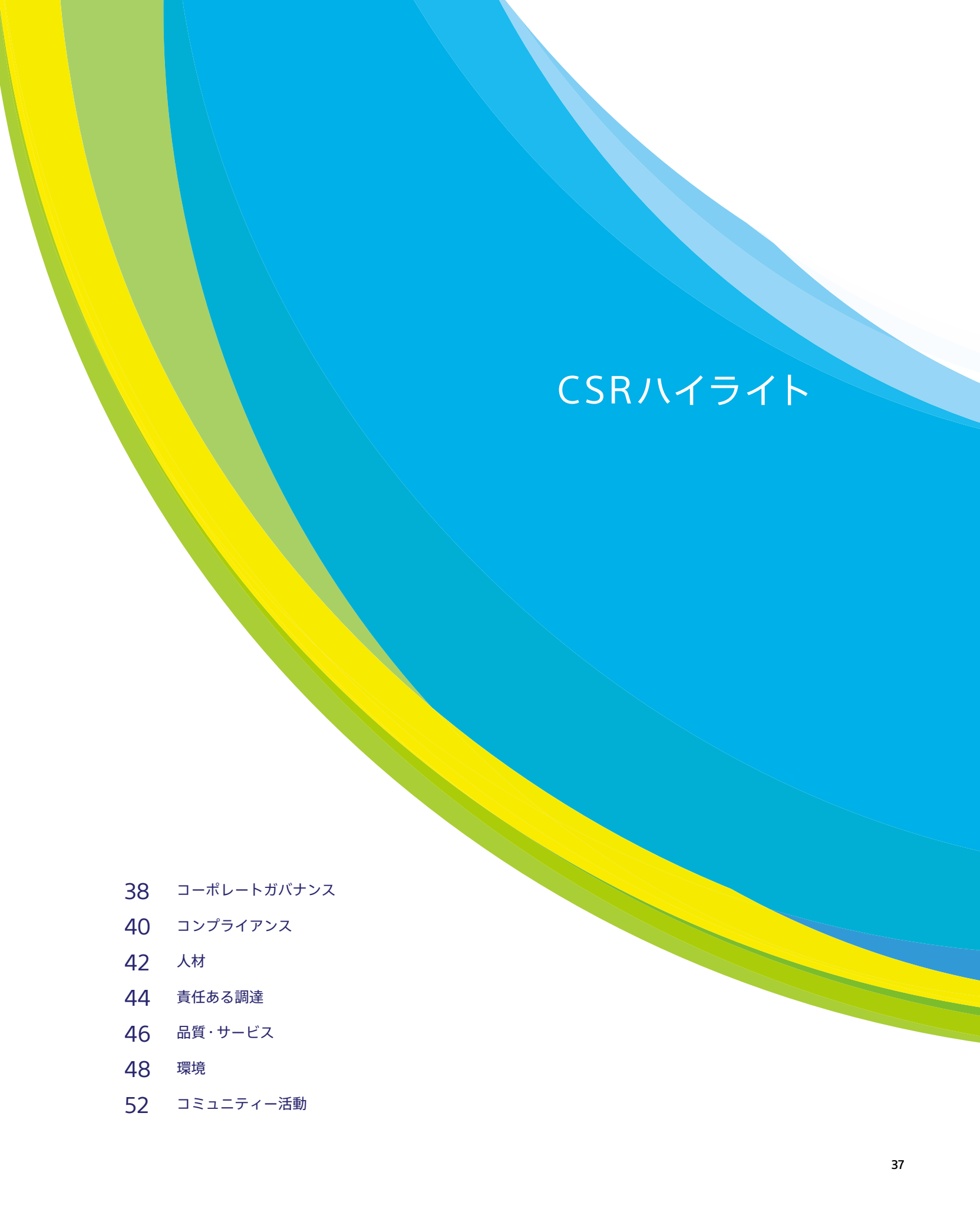




CSRハイライト

- 38 コーポレートガバナンス
- 40 コンプライアンス
- 42 人材
- 44 責任ある調達
- 46 品質・サービス
- 48 環境
- 52 コミュニティー活動

コーポレートガバナンス

ソニー(株)は、経営の最重要課題の一つとして、コーポレートガバナンス体制の強化に取り組んでいます。その一環として、会社法上の「委員会設置会社」を経営の機関設計として採用し、法令に定められた事項を遵守することに加え、業務執行の監督機関である取締役会の執行側からの独立性を強化するための事項、各委員会がより適切に機能するための事項などの独自の工夫を追加し、健全かつ透明性のある仕組みを構築・維持しています。また、それぞれの責任範囲を明確にした上で取締役会が執行役に業務執行に関する決定権限を委譲し、迅速な意思決定による効率的なグループ経営を推進しています。

経営機構の概要

ソニー(株)は、法定機関として、株主総会で選任された取締役からなる取締役会、および取締役会に選定された取締役からなる指名・監査・報酬の各委員会、ならびに取締役会で選任された執行役を設置しています。これらの法定機関に加え、特定の担当領域において業務を遂行する業務執行役員を設置しています。

ソニー独自の工夫

ソニー(株)では、ガバナンス強化のため、法令に定められた事項に加え、取締役会の執行側からの独立性を

確保するための事項、各委員会がより適切に機能するための事項などを取締役会規定に盛り込み、制度化しています。その主なものは、以下のとおりです。

- ・ 取締役会議長・副議長と代表執行役の分離
- ・ 社外取締役の再選回数の制限
- ・ 各委員会議長の社外取締役からの選定
- ・ 利益相反の排除や独立性確保に関する取締役の格要要件の制定
- ・ 報酬委員へのソニーグループのCEO、COOならびにこれに準ずる地位を兼務する取締役の就任禁止

リスク管理体制

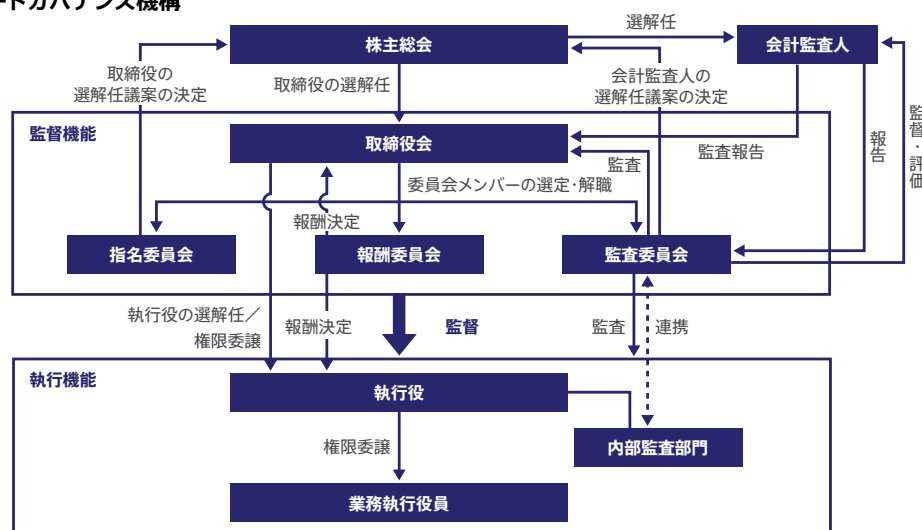
ソニーグループの各ビジネスユニット、子会社、関連会社、社内部署は、定期的なビジネスリスクの検討・評価および、それぞれが担当するビジネス領域におけるリスクの発見・情報伝達・評価・対応に取り組んでいます。

さらに、ソニー(株)の執行役は、自己の担当領域において、ソニーグループに損失を与えうるリスクを管理するために必要な体制の構築・維持を行う権限と責任を持ち、このようなリスク管理体制の整備・運用を推進しています。

コンプライアンス担当執行役は、コンプライアンス部門、監査部、グループリスクオフィス、その他関連部門による活動を通じて、リスク管理体制の整備・運用を推進しています。

さらに、ソニー(株)グループリスクオフィスが、事業継続計画の策定などリスク管理施策を横断的に推進しています。

コーポレートガバナンス機構



監督

取締役会

・ ソニーグループの経営の基本方針の決定		・ 各委員会メンバーの選定、解職	
・ ソニーグループの業務執行の監督		・ 執行役の選解任および代表執行役の選定、解職	
議長：永山 治*	中外製薬（株）代表取締役会長 最高経営責任者	安樂 兼光*	（株）みずほフィナンシャルグループ 取締役
平井 一夫	ソニー（株）代表執行役 社長 兼 CEO	小島 順彦*	三菱商事（株） 取締役会長
加藤 優	ソニー（株）代表執行役 EVP CFO	二村 隆章*	公認会計士
ピーター・ボンフィールド*	NXP Semiconductors N.V. チェアマン・オブ・ザ・ボード	原田 泳幸*	日本マクドナルドホールディングス（株）、 日本マクドナルド（株） 代表取締役会長 兼 社長 兼 最高経営責任者 CEO
安田 隆二*	一橋大学大学院 国際企業戦略研究科教授	伊藤 穰一*	米マサチューセッツ工科大学 メディアラボ 所長
内永 ゆか子*	特定非営利活動法人ジャパン・ウィメンズ・イノベティブ・ネットワーク 理事長	ティム・シャーフ	Sony Network Entertainment International LLC 元プレジデント
矢作 光明*	（株）日本総合研究所 特別顧問		

指名委員会

・ 取締役の選解任議案の決定	
議長：ピーター・ボンフィールド*	
委員：永山 治*	ティム・シャーフ
内永 ゆか子*	平井 一夫
小島 順彦*	加藤 優
伊藤 穰一*	

監査委員会

・ 取締役・執行役の職務執行の監査	
・ 会計監査人の監督	
・ 計算書類および事業報告の確認	
議長：二村 隆章*	
委員：矢作 光明*	安樂 兼光*

報酬委員会

・ 取締役、執行役、業務執行役員およびグループ役員の個人別報酬の方針、ならびに、かかる方針にもとづく取締役および執行役の個人別報酬の額および内容の決定	
議長：安田 隆二*	
委員：原田 泳幸*	加藤 優

* 会社法第2条第15号に定める社外取締役の要件を満たしています。

執行

執行役

・ 取締役会から授権された範囲での、ソニーグループの業務執行の決定および遂行			
平井 一夫**	代表執行役 社長 兼 CEO	鈴木 智行	執行役 EVP
加藤 優**	代表執行役 EVP CFO		デバイスソリューション事業、R&D プラットフォーム、 共通ソフトウェア設計担当
ニコール・セリグマン	執行役 EVP ジェネラル・カウンセル	鈴木 国正	執行役 EVP
斎藤 端	執行役 EVP CSO		PC 事業、モバイル事業、UX・商品戦略・ クリエイティブプラットフォーム担当
根本 章二	執行役 EVP	藤田 州孝	執行役 EVP
	プロフェッショナル・ソリューション事業、 デジタルイメージング事業、ディスク製造事業 担当		人事、総務担当

** 取締役を兼務

業務執行役員

・ ビジネスユニット、本社機能、研究開発など、特定領域についての取締役会および執行役が決定する基本方針にもとづく担当業務の遂行
（上記は 2013 年 6 月 27 日現在の取締役・執行役およびその役職情報）



ソニー株式会社取締役会

コンプライアンス

法令を遵守し、倫理的に事業活動を行うことは、ソニーの企業文化において最も基本的な事項の一つです。ソニーでは、この実行のため、本社および世界各地におけるコンプライアンス統括責任者とグローバル・コンプライアンス・リーダーシップ・チームで構成されるグローバルなコンプライアンス・ネットワークを構築しています。また、「ソニーグループ行動規範」の制定と導入、内部通報制度の導入を行っています。ソニーは、ソニーグループ全体における誠実な事業活動への取り組みを強化し、法的・倫理的問題に適切に対応する体制を確保するため、これらの取り組みを推進しています。

コンプライアンス体制強化の取り組み

ソニーは、法令、規則および社内規則・方針の遵守と倫理的な事業活動の重要性をソニーグループ内に周知徹底し、推進していくことを目的として、2001年7月、コンプライアンス統括部門をソニー(株)に設置し、ソニーグループ全体のコンプライアンスの方針および体制の整備に取り組んでいます。

また、2003年7月、世界の各地域において、地域のコンプライアンス活動を統括する責任者をそれぞれ任命し、ソニーグループ全体でのコンプライアンス・ネットワークを構築しています。

ソニーグループ行動規範と内部通報制度

ソニーは、2003年5月、ソニーグループ全体のコーポレートガバナンスの強化、および法令遵守と倫理的な事業活動のさらなる徹底を目的として、ソニーグループのすべての取締役、役員、および従業員一人ひとりが守らなければならない基本的な事項を、「ソニーグループ行動規範」として制定しています。この行動規範では、法令遵守に加え、人権尊重、製品・サービスの安全、環境保全、企業情報開示など、ソニーグループの企業倫理や事業活動にかかわる基本方針を定めています。「ソニーグループ行動規範」は、ソニーグループ各社において、採択、導入され、トップマネジメントからのメッセージやさまざまな研修を通じて繰り返し周知されています。

ソニーグループ行動規範（項目）

2003年5月制定

【適用対象会社】

- ・ソニー株式会社
- ・ソニー株式会社が直接または間接に発行済議決権付株式または持分の過半数を所有するグループ会社
- ・ソニー株式会社の取締役会が適用対象と定める会社

【適用対象者】

すべての取締役、役員、および従業員

【規定項目】

1. 基本原則
 - 1-1 法令、社内規則・方針の遵守
および誠実で倫理的な事業活動
 - 1-2 ステークホルダーとの関係
 - 1-3 多様性の理解
 - 1-4 構造的利益相反の回避
 - 1-5 社内通報
2. 人権の尊重
 - 2-1 雇用における機会均等
 - 2-2 強制労働、児童労働の禁止
 - 2-3 健全な雇用・労働
 - 2-4 職場環境
3. 誠実で公正な事業活動
 - 3-1 製品・サービスの安全
 - 3-2 環境保全
 - 3-3 公正競争
 - 3-4 広告
 - 3-5 企業情報開示
 - 3-6 個人情報
 - 3-7 知的財産
 - 3-8 機密情報
 - 3-9 公正な調達
 - 3-10 贈答、接待
 - 3-11 記録および報告
4. 倫理的行動
 - 4-1 インサイダー取引
 - 4-2 個人的利益相反
 - 4-3 会社資産
 - 4-4 メディアとの関係と公的発言

ソニーは、「ソニーグループ行動規範」の制定に続き、社員が法令・社内規則違反（もしくは違反のおそれ）に関する問題を報告し、相談する仕組みとして、そしてソニーグループが法令・社内規則違反の潜在的なリスクに対して早期に対処するために、内部通報制度「ソニーグループ・コンプライアンス・ホットライン」を設けています。

「ソニーグループ・コンプライアンス・ホットライン」は、コンプライアンス担当執行役に直結する窓口として設置され全世界で通報を受け付けています。コンプライアンス・ホットラインは、通常の指揮命令系統から独立して運営され、誠実に通報を行った者が、通報によって報復を受けることがないようにしています。通報案件内容や、調査結果、内部通報制度の運用状況については、経営陣および監査委員会に報告されます。

コンプライアンス・モニタリング・プログラム

ソニーは、行動規範や社内規則、研修、プロトコルなどの遵守をグローバルに徹底するための施策として、コンプライアンス・モニタリング・プログラムを実施しています。このプログラムは、自己点検（セルフアセスメント）、コンプライアンス監査、内部監査、そして内部通報制度や他の手段により受領する報告のモニタリングから成り立っています。

ソニーグループ贈賄防止プログラム

コンプライアンスに関連する取り組みの一つとして、ソニーは、「ソニーグループ贈賄防止規定」を採択しました。この規定は、「ソニーグループ行動規範」における贈賄防止および記録保管の要件を基盤としたものであり、ソニーグループの役員・社員が、贈賄防止に関する各国の適用法令、規則に違反しないこと、または違反したとみなされないことを確実にするために制定されました。この規定は、誠実な事業活動に対するソニーの強いコミットメントを反映し、特にソニーが公務員等と行う取引において、誠実であることを確保するために遵守しなければならない業務や手続、研修について定めています。

情報セキュリティと個人情報管理

ソニーは、ソニー（株）執行役に直接レポートを行うチーフ・インフォメーション・セキュリティ・オフィサー（CISO）を長とした情報セキュリティおよびプライバシー組織を設置しています。ソニーはまた、情報セキュリティおよびプライバシーへのコミットメントを規定し、ソニーグループの全役員・社員が遵守しなければならない実務手順を定義した、グローバル情報セキュリティに関するポリシーおよびスタンダード、そしてグローバルプライバシーポリシーを制定しています。CISOおよび当該組織は、ネットワークセキュリティとプライバシー保護を確保するため、グローバルにこれらのポリシーおよびスタンダードの展開、実施を担当しています。この組織は、全世界のソニーグループ会社の情報セキュリティおよびプライバシーの責任者と連携し、ソニーグループ全体の情報セキュリティおよび個人情報管理体制の整備に取り組んでいます。CISO の指揮のもと、ソニーはグループ全体の情報セキュリティマネジメント体制を一層強固にし、個人情報保護に取り組んでいくための社内規則やビジネスプロセスを継続的に強化しています。情報セキュリティおよびプライバシーにおいては、社員一人ひとりの意識向上が極めて重要な要素になることから、ソニーでは、情報セキュリティおよび個人のプライバシー保護の理解や総合的なレベルの向上を目的とした研修を行っています。

人材

マーケットのグローバル化、特に新興国の台頭とともに、グローバルに活躍する人材の獲得、育成が企業の持続的成長に、ますます重要となっています。ソニーが夢のある商品やサービス、コンテンツ、そして新しいライフスタイルを世界中のお客さまに提供していくために、個性や多様性に富んだ人材を採用し、社員一人ひとりの能力を伸ばしていくこと、また、その能力を十分に発揮できる機会と環境を提供することが大切だと考えています。

ソニーグループ ダイバーシティ方針

ソニーでは、経営方針の一環として、ダイバーシティ推進に対するコミットメントを再確認し、グループ共通のダイバーシティステートメントとして、新たなダイバーシティ方針を制定しました。

ソニーグループ ダイバーシティ方針

さまざまなビジネス分野での活動において、多様な価値観を尊重し、新たにチャレンジすることは、グローバル企業としてのソニーのDNAでありイノベーションの源泉です。ソニーは、その経営方針の一環として、健全な職場環境の整備と多様な人材の採用・育成・登用により、グループ全体でダイバーシティを推進します。

多様な人材の採用

世界中の販売や生産、R&Dなどの拠点ごとのニーズに合わせて必要な人材を獲得するローカライゼーションを進める一方、グローバル展開するビジネスを推進できる人材として、海外で学ぶ学生を日本で採用する活動も継続的に行っています。また、グローバルなインターンシッププログラムを実施し、欧州・米国・中国・インドなど幅広い国・地域の学生を受け入れています。世界各国・地域の大学・大学院・研究教育機関や留学生コミュニティでの会社説明会を開催するなど、優秀な人材を世界中で採用する活動を行っています。

研修、育成

ソニーでは、職場における日々の業務を通じた育成に加え、以下のような幅広い領域において、個人の能力や専門性を高めるための教育・研修プログラムを、世界各国・地域のニーズに沿って展開しています。

- ・ビジネス成長を牽引するグローバルリーダー・技術者の育成
- ・「組織で人を育てる」ための取り組みを牽引するマネジメント層の育成強化
- ・社員各自のキャリア形成をサポートするキャリア開発支援

グローバルリーダーの育成、登用

グローバルリーダーを育成する場として2000年に全世界のソニーグループの経営幹部や日本の若手・中堅層を対象にした「ソニー・ユニバーシティ」を設立しました。また、2012年には、海外の若手・中堅層を対象にした「シンガポールキャンパス」を開設し、現在では全世界のあらゆる階層におけるリーダーを育成する体制を確立しています。このソニー・ユニバーシティでは、海外の教育機関とも連携しながら数々のプログラムを展開し、新興国や世界で通用するリーダーを国・地域・組織を越えて育成しています。

事業領域や地域を問わず優秀な人材をリーダーに育てるために2008年に発足したローテーションプロジェクトでは、各地域の人事担当者から任命された「グローバル・タレントダイレクター」が、優秀な人材および人材育成に活

ローテーションプロジェクトの考え方





用できるキーポジションを特定し、年2回マッチングを行っています。経営幹部、中堅層を中心に、これまでに100名近くの人材がこのプロジェクトで異動しています。

また、2010年に「グローバル・ジョブ・ポスティング」を導入し、全世界のソニー・グループ社員が世界各国の求人に応募できるプログラムを実施しています。このプログラムは、グローバルな視点で適材適所を実現すると同時に、自らの意思でチャレンジしたい仕事、国/地域を選択し、グローバルビジネスリーダーとして必要な幅広い経験と人脈構築の機会にもなっています。2012年には、ソニーが直面する変革課題に取り組む“チャレンジ・チーム”メンバーを社内公募しました。メンバーは経営層直下のプロジェクトチームの一員として、活動を開始しています。

社員意識調査と社員との対話

従来グループ内のさまざまな組織単位で実施されてきた社員意識調査を、2010年より「グローバル・エンプロイー・サーベイ」としてグローバルに共通化しました。以来毎回約9割に上る高い回答率を維持しています。「イノベーション」、「顧客志向」、「組織風土」、「人材マネジメント・育成」などの各項目について、グループ共通で横断的に社員の声を直接収集・分析しています。中でも「会社の価値観や目標」に対する項目については、8割の社員が理解・共感を示す回答をしており、ソニーの強みと言えます。調査結果はトップマネジメントへの報告の他、組織ごとの課題を紐解き、改善アクションを策定する社内ワークショップや、人事施策立案の際にも活用しています。

また、CEOをはじめとするトップマネジメントが社員に対し経営方針や構造改革の考え方などメッセージを伝えるとともに、社員の考えや現場の出来事を共有し、直接対話する「タウンホールミーティング」などを開催しています。

多様な社員の活躍を支える取り組み

社員一人ひとりが人種、宗教、肌の色、出身国、年齢、性別、障がいの有無にかかわらず活躍できるようさまざまな取り組みを行っています。

メンタープログラムなどの研修や女性社員のネットワーク支援、マネジメント層を対象にした育成研修の実施など、女性社員を組織的に育成する施策を展開するとともに、仕事と育児・介護の両立を目的に、環境整備・制度拡充を行い、誰もが働きやすい職場を推進しています。

障がい者雇用推進活動においては、特例子会社3社（ソニー・太陽、ソニー光、ソニー希望）のこれまで取り組んできたファシリティ環境改善策や、障がいを持つ社員の理解促進などのノウハウをソニーグループ各社で共有しています。

責任ある調達

ソニーは、責任あるサプライチェーン管理を含め、企業が社会の一員として果たすべき責任の重要性が高まっていることを認識し、責任ある調達活動を推進しています。ソニーはサプライヤーとともに、原材料の調達における、またサプライヤーや生産委託先の生産拠点における人権、労働環境、安全衛生、環境保護に関する問題に取り組んでいます。ソニーは、こうした責任ある調達活動を進めていく上で、電子業界のサプライチェーンにおける社会的および環境的観点における状況改善のための組織であるElectronic Industry Citizenship Coalition (EICC) やGlobal e-Sustainability Initiative (GeSI) 等の業界団体や非政府組織 (NGO) などと継続的に対話を行っています。

紛争鉱物とソニーの方針

近年、コンゴ民主共和国 (DRC) およびその隣接国において、武装集団による人権侵害や、当該地域で採掘される鉱物の一部が武装集団の活動資金源となり、紛争を助長している可能性があることが懸念されています。こうした課題の改善に向けて米国金融改革法1502条が施行され、ソニーを含む対象企業は当該地域で採掘された特定の鉱物 (タンタル、スズ、金、タングステン) の2013年の使用状況について2014年より開示することが義務づけられました。

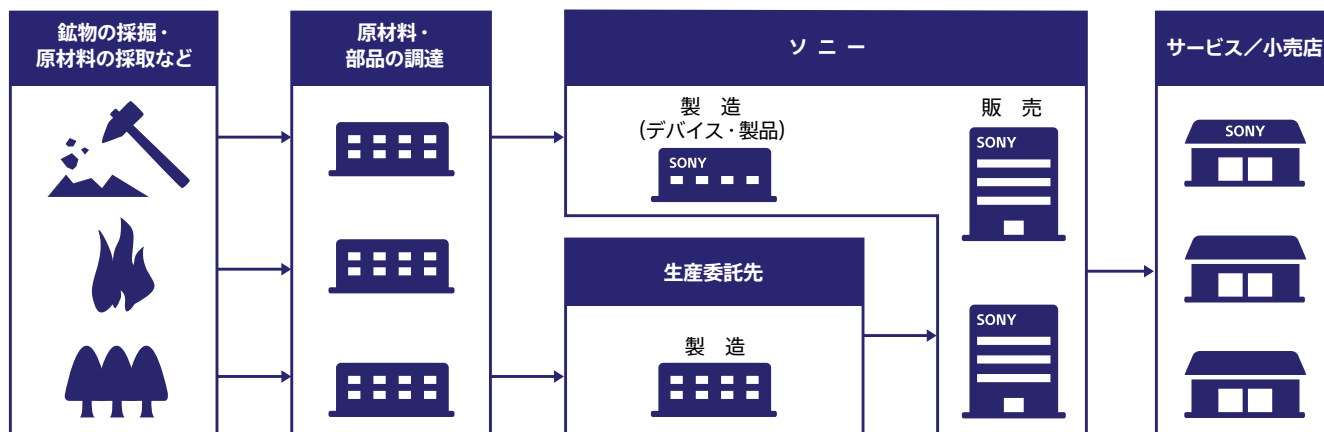
ソニーは「調達活動を通して紛争を助長することがないよう、製品、部品および材料に紛争鉱物が含まれていることを認識しながらこれらの調達を行わないこと」を方針としています。この方針の遵守を徹底するため、4つの鉱物の使用状況について2011年8月より一部製品カテゴリーについて調査を開始し、2013年はさらにソニーグループ全体での調査を始めています。また、サプライチェーン上の鉱物の原産国および流通過程に関するデュー・デリジェンスの実行において「OECD紛争地域および高リスク地域からの鉱物の責任あるサプライチェーンのためのデュー・デリジェンス・ガイダンス」に従って取り組みを進めています。さらに、ソニーはサプライヤーに対して、EICC/GeSIにより確立された紛争フリー製錬所プログラム^{*}に準拠した製錬所、または、その他の信頼における鉱物の採掘から加工、流通の経路を追跡するトレーサビリティプロジェクトにおいて紛争に加担していないと認定された製錬所からの調達を要請します。

ソニーは、紛争鉱物の採掘に伴う悪影響を特定し、その防止または軽減に向けた取り組みを行うEICCなどの業界団体やアライアンスに対して積極的な協力および支援を行っています。また、中央アフリカの太湖地域での責任ある鉱物調達を支援する米国政府が提唱し、政府、企業およびNGOが共同で推進する「責任ある鉱物取引に関する官民連携アライアンス (PPA)」にも、ソニーは参画しています。

* 紛争フリー製錬所プログラム (CFS) : 製錬所が扱う鉱物が紛争に加担していない調達源であることを第三者が認定するプログラム。



サプライチェーンの概念図



紙製品調達の取り組み

ソニーは紙資源が有限であることを認識し、事業所でのオフィス用紙の削減や製品の取扱説明書のページ数削減に取り組んでいます。さらに、木材、紙製品の調達においても、違法な森林伐採が生物多様性に与える影響を認識し、責任ある調達が重要であると考えています。特に紙製品については、「ソニーグループ紙・印刷物購入方針」にもとづいて環境に配慮した購入を行っています。森林認証紙については、合法性だけでなく森林の持続可能性なども評価しているFSC認証紙の使用を進めており、アニュアルレポートなどのコーポレート刊行物、カレンダー、名刺などに使用しています。

「ソニーサプライヤー行動規範」

エレクトロニクス業界においては、複数の最終製品メーカーが、同じ生産委託先や部品などのサプライヤーと取引を行うことが多くなっています。ソニーを含む複数の企業は、業界での協業の重要性を認識し、2004年、電子業界における社会、環境活動の推進を目的としてEICCを設立しました。

2005年には、ソニーは、EICCの行動規範にもとづく「ソニーサプライヤー行動規範」を制定し、対象となるすべてのサプライヤーに、その遵守を要請しています。また、「ソニーサプライヤー行動規範」の遵守状況を確認するためのアセスメントの実施およびその結果に関する追加

的なヒアリングや、第三者監査などのモニタリング活動を通じて、サプライヤーのCSR推進を支援しています。



調達における化学物質管理

ソニーは、製品や部品に含まれる特定の化学物質について、全世界の関連法規制やステークホルダーの声を反映した独自の化学物質管理基準「部品・材料における環境管理物質管理規定 (SS-00259)」を導入しています。

その基準にもとづいた調達を行うために、サプライヤーの選定にあたり「グリーンパートナー環境品質認定制度」を設け、ソニーの定めた化学物質の管理基準に合格したサプライヤーを「グリーンパートナー」と認定しています。認定されたサプライヤーからのみ部品や製品の調達を行うことで、グローバルに統一された化学物質管理を実現しています。

品質・サービス

ソニーは創業以来、お客さまの視点に立った高い品質の製品・サービスの提供を最優先事項としてきました。ソニーが製品をお届けしているすべての国や地域において、お客さまの期待を超える品質の製品とサービスをお届けするため、製品品質の向上や品質マネジメント体制の強化に継続的に取り組むとともに、お客さま満足のためのさらなる向上に努めています。また、デジタル技術やネットワーク技術の進展・普及にともない、製品やサービスが多機能化、複雑化する中で、「使いやすさとアクセシビリティの向上」を品質の一要素としてとらえ、できるだけ多くの方に快適に使っていただける製品やサービスの提供をめざしています。

品質マネジメント体制

ソニーは、開発から販売・カスタマーサービスまでのプロセス全体において品質マネジメント体制の整備・強化と、継続的な改善に取り組んでいます。

- ・ トップマネジメントによる「品質戦略会議」を最高意思決定機関として定期的に開催し、品質向上に向けた重要施策などを審議・決定
- ・ 事業部門ごとに任命された品質オフィサーによる「品質オフィサー会議」を定期的に開催し、品質問題の共有および共通課題に対する具体的な活動・対応などを協議

- ・ 品質オフィサーと世界各地のCustomer Service (CS) オフィサーによる「品質・CSオフィサー会議」を開催し、製品やカスタマーサービスの品質向上の施策や、全世界での品質改善活動を推進

品質向上への取り組み

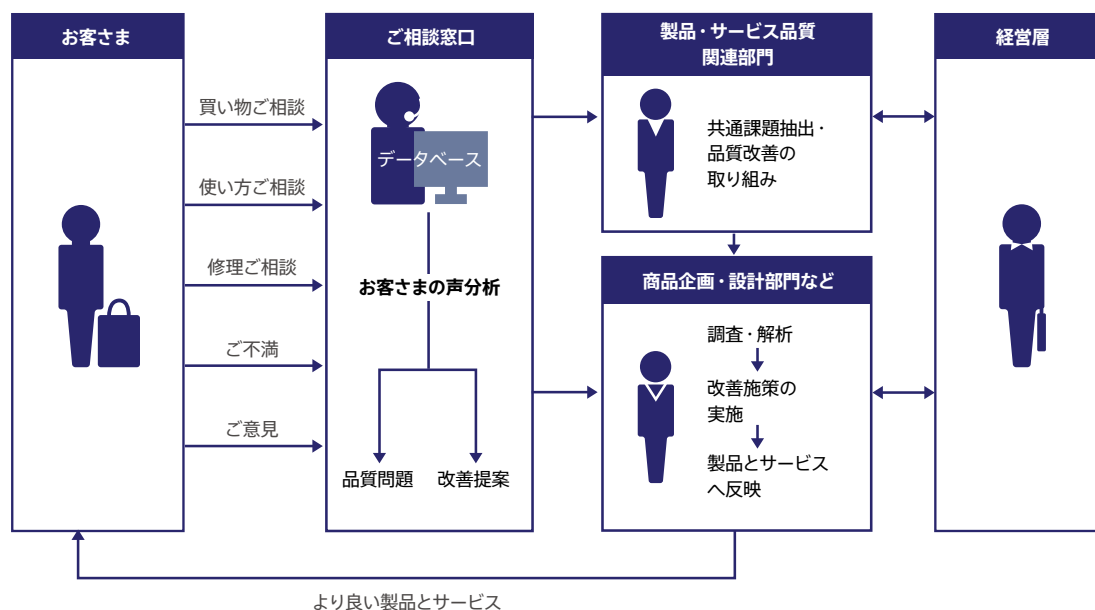
ソニーは、品質問題が発生した場合のより迅速な対応などを目的に、市場で発生している品質問題を日本および海外の情報源から幅広くかつ迅速に収集し、週次で品質マネジメントおよび技術専門家に対して報告、共有する機能を本社に備えています。

また、エレクトロニクス製品やそのサービスが満たすべき品質要求事項（製品の安全性と性能、表示、カスタマーサービスなどを含む）を品質基準として定め、全社に適用し遵守確認を行うとともに、技術の進歩、法規制や社会の変化に合わせて継続的に見直しを実施しています。

製品の安全性向上に関しては、医学的な観点も加味して製品開発・設計に取り組むとともに、社内規定を策定しています。

このほか、製品の信頼性向上に専任で取り組む技術者を有する品質信頼性ラボを設置するなど、ソニーでは品質向上に向けたさまざまな取り組みを行っています。

お客さまの声の活用





お客さま対応・カスタマーサービス

ソニーは、常にお客さま視点を持ち、より質の高い顧客満足を全世界で実現することをめざしています。

1963年に「お客様ご相談センター」を日本に開設後、全世界にその機能を展開し、お客さまからのお問い合わせに対応しています。お客さま対応業務に携わる社員、およびパートナーのスタッフを対象に、特にお客さまがお困りの問題に迅速に対応できるよう、継続的な研修・教育を実施しています。また、お客さまとソニーを直接つなぐ手段としてインターネットやソーシャルメディアプラットフォームを有効に活用し、製品の楽しみ方、取扱説明書やアップデートソフトウェアの提供、よくいただくご質問をまとめたサイト(Q&A)の充実など、ウェブサイトにおいて製品やカスタマーサービスのサポート情報をタイムリーに分かりやすく提供しています。さらに、一部の地域では、さまざまなスタイルでのコミュニケーションを可能とするために、チャットを用いたお客さまサポートへの取り組みも開始するなど、多様化するお客さまのニーズに合わせ、常にお客さま満足度の向上に努めています。

お客さまからのフィードバックは、ソニーの製品やカスタマーサービスの向上にとって重要な役割を果たします。お客さまからのご意見や製品の不具合情報については、ご相談窓口で把握し、社内関連部署と連携して、早期に品質改善に結びつける活動を展開しています。また、社内には品質情報窓口を設置しており、製品やカスタマーサービスの品質に関する課題や問題点を専用ウェブサイトから連絡することができます。

修理においては、全世界に5,300カ所を超えるカスタマーサービスのネットワークを擁しており、修理日数の短縮、修理料金の見直し、修理引き取りサービスなどお客さまの満足度向上に取り組んでいます。

使いやすさとアクセシビリティ向上への取り組み

ソニー製品は、日本や欧州、北米のみでなく、新興国など多くの地域の多様なお客さまにお使いいただいております。それぞれの文化やライフスタイルにおいての「使いやすさ」を実現する必要があります。ソニーは、製品開発過程または発売後においても、インド、中国、ブラジルなど国内外のさまざまな地域で、見やすさや分かりやすさ、反応の良さなどを追求するために継続的にユーザーテストの実施を推進しています。

またソニーは、「アクセシビリティの向上」にも取り組んでいます。これは高齢者や障がい者の方々を含めできる限り多くの人々に使っていただけるようにすることです。最近の製品例としては、電子書籍リーダー・Reader™があります。この製品では、紙に近い電子ペーパーを利用した画面表示により、長時間の読書でも目が疲れにくく快適で、また、必要に応じて画面上の文字サイズを変更できるようになっています。

環境

ソニーの企業活動は、あらゆる生命の生存基盤である地球環境が健全であってはいじめて成り立ちます。したがって、ソニーは気候変動や資源保全、化学物質の管理など、環境への対応が重要と考えています。

この認識のもと、ソニーは持続可能なビジネス活動を行い、環境に配慮した製品やサービスを通し、ソニーらしい優れた技術やイノベーション、さらに社会との共創によって持続可能な社会の実現に貢献します。

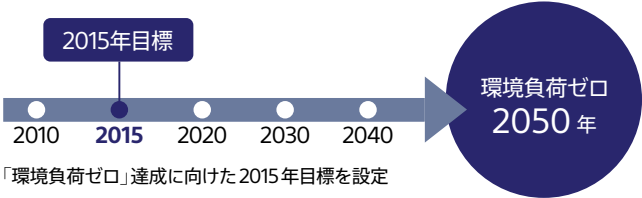
環境計画「Road to Zero」 ～環境負荷ゼロを目指して～

ソニーは、1990年代初頭から環境活動方針と行動計画を掲げて活動してきましたが、2010年4月に新しい環境計画「Road to Zero」(ロード・トゥ・ゼロ)を策定し、長期的に事業活動にかかわる環境負荷をゼロとすべく、活動を開始しています。

この計画のもと、2015年度末までの目標「Green Management (グリーンマネジメント)2015」の達成に向けた施策に着手しています。「Road to Zero」の達成年を2050年とした場合に、2015年度までにソニーグループとして成し遂げなければならないことを逆算し、気候変動・資源保全・化学物質管理・生物多様性の4つ

の重要な視点に対し、製品のライフサイクルのステージごとに具体的な目標を定めました。

これらの目標を確実に達成するため、本社と各事業部門、全世界の各事業所が一体となったグローバルな環境マネジメントシステムを構築しています。また、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001のグローバル統合認証を取得し、環境活動の継続的改善に取り組んでいます。



環境中期目標 「Green Management 2015」の実績

環境中期目標「Green Management 2015」(活動期間 2011～2015年度)の主な目標と2012年度の実績についてご報告します。おおむね順調に進捗しており、製品への再生プラスチックの導入および事業所の化学物質管理目標達成へ向けてさらなる施策を検討しています。

Green Management 2015の主な定量目標と進捗状況

	目標内容	2012年度末 進捗状況
気候変動	商品・サービス ●製品1台当たりの年間消費電力量 ▲30% (2008年度比)	▲34%
	オペレーション ●サイトからの温室効果ガス排出量: 総量削減 ▲30% (2000年度比)	▲43%
	物流 ●製品の物流に関する CO₂ 排出量 ▲14 %削減 (2008年度比)	▲37%
資源保全	商品・サービス ●製品のバージンプラスチック利用率 ▲5% (2008年度比) ●製品1台当たりの質量 ▲10% (2008年度比)	▲1.9% ▲20%
	オペレーション ●廃棄物: 総発生量削減 ▲50% (2000年度比) ●廃棄物: グループ全体でリサイクル率99%以上 ●水: 総量削減 ▲30% (2000年度比)	▲69% 94% ▲56%
	物流 ●納入部品の包装材に起因する廃棄物 ▲16%削減 (2008年度比)	▲67%
化学物質管理	オペレーション ●水域への排出量・下水道への移動量および廃棄物としての移動量 (VOC*含む): ▲14%削減 (2008年度比) ●VOCの大気中への排出量: ▲50%削減 (2000年度比)	▲17% ▲51%

データ集計範囲などの詳細はウェブサイトをご参照ください。
* VOC: 揮発性有機化合物のこと。

ライフサイクルを通じた環境活動

技術開発

ソニーでは電気を使う際に必ず利用するコンセントに着目し、非接触ICカード技術を発展させた「認証型コンセント」の技術開発を進めています。「認証型コンセント」は、



認証型コンセント

プラグをコンセントに挿した際に、機器と所有者を認証して通電するため、「個人単位の電力課金」や「機器ごとの電力管理」などが可能になり、新たな電力サービスの構築などに貢献することが期待されます。

商品企画・設計

ソニーは2011年2月、再生材使用比率を世界最高*の99%以上に高めた難燃性の再生プラスチック「SoRPlas (Sony Recycled Plastic: ソープラス)」を開発しました。SoRPlasはグループ内外で発生した廃プラスチックを再生した再生ポリカーボネイトに独自開発の硫黄系難燃剤をブレンドしたもので、プラスチック製造工程（輸送含む）でのCO₂排出量が従来品に比べ約8割削減される見込みです。2011年春モデルの液晶テレビ・ブラビア™3機種の画面フレーム部品に採用したことを皮切りに、デジタル録画双眼鏡やデジタルスチルカメラ・サイバーショット™など、採用する製品カテゴリーを拡充しています。

* 2011年2月ソニー調べ。従来のエレクトロニクス機器での難燃性再生プラスチックの再生材率は60%以下。

調達*1

ソニーは、製品や部品に含まれる特定の化学物質について、全世界の関連法規制やステークホルダーの声を反映した独自の化学物質管理基準を定め、EUのREACH規則*2やRoHS指令*3を遵守するための体制を構築しています。また、独自の「グリーンパートナー環境品質認定制度」などの運用を通じ、化学物質の管理をさらに徹底しています。

さらにソニーは主要な製造委託先などバリューチェーンの環境負荷の把握に取り組み、2012年度にはエレクトロニクス関連全体およびエンタテインメント関連の一部のバリューチェーンにおける温室効果ガス排出量を概算しました。*4

*1 P44-45もご参照ください。

*2 REACH規則：化学物質の登録、評価、認可および制限に関する規則。

*3 RoHS指令：電気・電子機器に含まれる特定有害物質の使用制限に関する指令。

*4 GHG プロトコル「スコープ3基準」、環境省ガイドライン等を参照して算出。

オペレーション

ソニーは、温室効果ガス排出量や廃棄物などの削減目標を全世界で統一して総量で設定し、工場やオフィスの活動から生じる環境負荷の削減と、地域における環境貢献活動をグローバルで積極的に展開しています。

さらに2011年度から独自の環境配慮評価制度“グリーンスター・プログラム”を開始し、各事業所の活動成果を統一された評価基準で評価し、改善活動に結び付けています。

物流

ソニーは、製品の軽量化による輸送総重量の削減に取り組むとともに、輸送効率の最適化（製品包装の小型化やモジュール化による積載効率の向上など）や、モーダルシフト*による環境負荷の低い輸送手段への切り替えを行うことにより、製品の輸送にともなう包装材やCO₂排出量の削減に努めています。

* モーダルシフト：貨物の輸送手段を、航空機から船舶、トラックから鉄道などに変更すること。

回収・リサイクル

ソニーは、製造者としての社会的責任を認識し、世界各国・地域のリサイクル法規制にしたがって、使用済み製品の回収やリサイクルを推進すると同時に、南米などリサイクル法規制の導入されていない国や地域においても自主的な回収・リサイクルを積極的に展開しています。

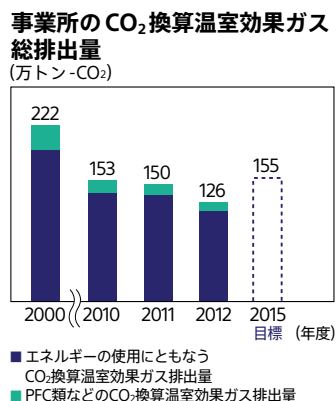
オペレーションにおける環境活動

気候変動

～事業所の温室効果ガス排出量削減～

2012年度のグループ事業所のCO₂換算温室効果ガス総排出量は約126万トンで、2000年度に比べて約43%の削減となりました。温室効果ガスの削減にあたっては、事業所のエネルギー効率向上を最も重要な施策と位置づけ、特に近年は、設備更新に加えて、運用や製造工程まで踏み込むボトムアップの改善活動を実施し、優秀な取り組みを世界中のグループ事業所に速やかに横展開しています。

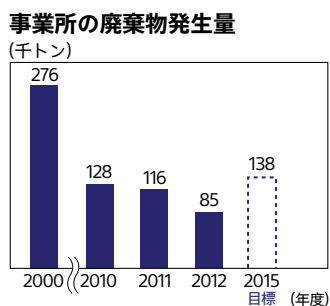
このほか、再生可能エネルギーの導入も積極的に進め、グリーン電力証書などを通じた2012年度の温室効果ガス削減貢献量は全世界で約6万5,000トンに達し、全世界での使用電力のうち再生可能エネルギーによる電力は約7%となりました。また、半導体の生産工程で使用するPFC（パーフルオロカーボン）等の温室効果ガスについても、処理装置の導入などにより排出量の削減に取り組んでいます。



資源保全

～事業所の廃棄物削減～

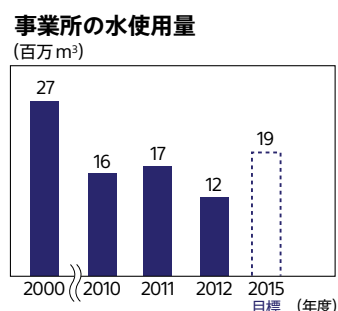
2012年度のグループ事業所の廃棄物総発生量は約8万5,000トンで、2000年度に比べて約70%の削減となりました。また、グループ全体の廃棄物のリサイクル率は94%でした。ソニーは事業所の廃棄物をソニーの製品や包装材に再利用する取り組みをグローバルで推進しています。



資源保全

～事業所の水使用量削減～

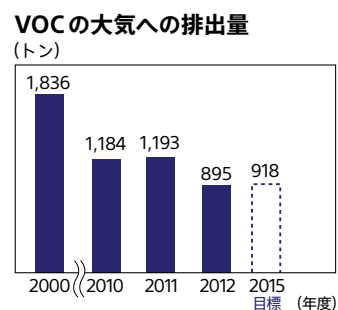
2012年度のグループ事業所における水の購入量および汲み上げ量は約1,207万m³で、2000年度に比べて約55%の削減となりました。ソニーは事業所の水使用量削減に向けた取り組みをグローバルで推進しています。



化学物質管理

～事業所における化学物質の管理～

ソニーは、事業所で使用する化学物質についてグループ共通の基準で管理および排出・移動量の削減に取り組んでいます。このうち、2012年度の揮発性有機化合物(VOC)の大気への排出量は約895トンで、2000年度に比べ約52%の削減となりました。また、環境事故の防止や、緊急時対応について社内基準を設け、適切な化学物質管理を実施しています。



生物多様性

～生物多様性保全の取り組み～

ソニーは、生物多様性に関する方針・ガイドラインのもと、事業所の緑化活動や外部の自然修復活動などに継続的に取り組んでいます。例えば、シンガポールでは国連の「Water for Life」(命のための水)活動の一環として、ソニーエレクトロニクス・アジアパシフィックの社員が地元の学校と共に製作した浮遊式人工湿地10個を近隣の貯水池に設置、水資源および生物多様性の保全を行いました。また、映画「アフター・アース」(2013年公開)にちなみ、米国ソニー・ピクチャーズ エンタテインメントは、生物多様性などの環境問題と最新の科学情報を教育現場に提供するウェブサイトを立ち上げました。

環境配慮製品の創出

ソニーは機能や性能、品質においても素晴らしいだけでなく、お客さまに心から楽しんでいただけるような環境負荷の少ない製品を提供するために、独自の環境配慮設計基準を設け、すべての製品に適用しています。さらにこの設計基準をベースにして、世界初の機能や技術を搭載し、業界を牽引する環境配慮製品の創出に努めています。

液晶テレビ・ブラビア™ KLV-32EX330/40EX430 *1

テレビの構造を見直し、製品重量を従来モデル*2と比較半減まで軽量化、省資源を追求しました。

*1 日本未発売

*2 KLV-32EX330はKDL-32EX420と、KLV-40EX430はKDL-40EX520とそれぞれ比較。



デジタル録画双眼鏡・DEV-50V/30

本体部品にポストコンシューマ材を使用した「SoRPlas」を採用。また、従来比*で体積を約30%削減しています。さらに、フルハイビジョン動画撮影機能で自然を美しく記録し、野生動物の生態への意識を高めることで、生物多様性の保全活動に貢献します。

* DEV-3



ブルーレイ3D™対応ホームシアターシステム・BDV-N790W *1

このシステムでは磁性流体を使ったスピーカーを採用しています。「磁性流体」とは、NASAで開発された磁力に反応する液体です。ソニーは「磁性流体」をサスペンションに使ったスピーカー「MFS(Magnetic Fluid Speaker)」の開発に成功し、大幅な高効率化を成し遂げ、従来に比べ消費電力を約35%削減しました*2。なお、磁性流体スピーカーは日本ではウォークマン®用ドックコンポCMT-V70Bや4K対応液晶テレビ・ブラビア™ X9200Aシリーズに搭載しています。

*1 日本未発売

*2 磁性流体スピーカー単体の消費電力を同出力の従来スピーカーと比較した場合。



パーソナルコンピューター・VAIO® Duo 13

2013年夏モデルのVAIO® Duo 13では長時間のバッテリー持続時間と、ネットワーク接続を保持したスリープモードを両立する機能を搭載しています。この技術により、一度の充電で長時間、ストレスなく使用できるだけでなく、省エネにも貢献しています。



データプロジェクター・VPL-CW255

4500ルーメンの高輝度*1を実現しながら、従来モデル*2と比べて輝度当たりの光源(ランプ)の消費電力を約20%削減しています。さらに、最長5,000時間*3の長寿命ランプも開発し、交換ランプの省資源につなげています。

*1 ランプモード「高」設定時

*2 VPL-CW125

*3 ランプモード「低」の場合



スマートフォン・Xperia™ P

使用シーンに合わせて、バックライトの明るさを調整するWhiteMagic™ディスプレイにより、無駄な消費電力を抑えます。さらに再生プラスチックや水性塗料を本体に使用、包装材の最適化や紙・CD媒体による製品マニュアルの削減も実施しています。2012年～2013年グリーン・スマートフォン部門にてEISA アワード*を受賞しました。

* EISA アワードは、ヨーロッパのカメラ・映像・オーディオ関連専門誌で構成されるEISA (European Imaging and Sound Association) が主催する賞です。



コミュニティ活動

ソニーは中・長期に持続可能な事業活動とより良い社会の実現をめざし、事業活動を行う世界の各地域において、ソニーの得意とする分野で、時代や社会のニーズに応えるコミュニティ活動を行っています。

中・長期的に持続可能な社会をめざして

ソニーの創業者である井深大は、設立趣意書で「国民科学知識の実際的啓発」を創業の目的のひとつに位置づけ、社会に対して価値のある存在の会社になることをめざしました。特に未来を担う子どもたちへの科学教育支援が重要と考え、1959年より小学校の理科教育を支援する活動を開始しました。この創業者の志を受け継ぎ、「For the Next Generation」の精神のもと、子どもたちへの教育支援を継続して行っているほか、事業活動を行う世界の各地域において、環境保全やミレニアム開発目標(MDGs)*¹の実現に向けた活動、緊急災害時の支援活動などグローバル課題の解決に向けたコミュニティ活動にも取り組んでいます。

活動にあたっては、製品、技術、イノベーションとソニーグループ社員の力、さらにはステークホルダーとのパートナーシップを活用しています。また、課題をより多くの方に知っていただくために、お客さまとの関係を生かしたマーケティング活動と連携した認知活動を行うほか、社内においては人材育成の機会として活用するな

ど、社会・環境問題の解決に貢献すると同時に、ソニーの事業活動への寄与も図っていきます。

2012年度のソニーグループ全体のコミュニティ活動費用は総額で約33億円*²、ボランティア参加者数は延べ約9万人*³となりました。継続中の活動よりいくつかのコミュニティ活動を紹介します。

* 1 MDGs : Millennium Development Goals (ミレニアム開発目標)

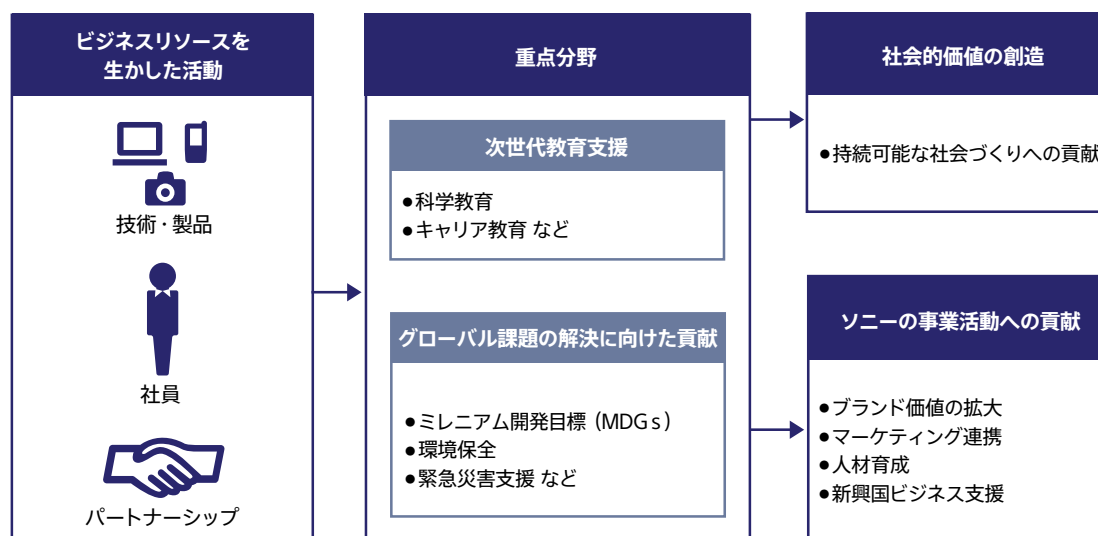
* 2 この金額には寄付金、協賛金、自主プログラム経費(施設運用費など)のほか、寄贈した製品の市場価格が含まれています。

* 3 社員募金、献血等の活動も含まれています。

次世代教育支援

科学教育活動「ソニー・サイエンスプログラム」*は50年以上にわたり、継続して取り組んでいる活動です。未来を生きる子どもたちが科学を学び、論理性、好奇心や創造力を育むことは、将来的に環境問題や貧困などのグローバル課題の解決や、より良い社会の実現につながると考えています。ソニーの社員が講師となって、ソニー製品やサービスを利用した工作や実験を行い、科学の原理や技術を学ぶワークショップを世界各地で開催し、2012年度は約6,600人の子どもたちが参加しました。また、科学技術やエンタテインメントをテーマとした体験型ミュージアム、ソニー・エクスプローラサイエンス(東京、北京)やソニー・ワンダーテクノロジーラボ(ニューヨーク)には合計で年間約51万人が来場しています。

ソニーのコミュニティ活動





その他、技術やエンタテインメントを社会に役立てる仕事について考えるキャリア授業なども展開しています。これらの活動を通じ、将来の社会を動かす若い力を育む機会を提供しています。

*「ソニー・サイエンスプログラム」という名称は2009年より使用。

グローバル課題の解決に向けた貢献

教育を受ける権利などMDGsに掲げられる課題解決の重要性に着目し、「EYE SEE(アイシー)ユニセフ子ども写真プロジェクト」を支援しています。ソニーの提供するデジタルスチルカメラを使い、撮影を通じて自分たちの身のまわりの環境を見つめ、記録し、発信することで、自分たちの社会が抱える課題に気づき、社会への参画意識を促すことを目的としています。2006年に開始以来これまでに、12カ国でワークショップを実施しました。また、子どもたちの作品による写真展や写真集を通し、子どもたちの目を通した世界を紹介しています。

2013年4月には、特別な許可を得てオーストラリアの先住民のコミュニティでワークショップが開催されました。参加した現地の子どもたち15人は、オーストラリアや世界の人々に向けて、彼らのコミュニティの様子などを写真で表現しました。

また、ソニーがスポンサーとして支援する世界規模の写真コンテスト「ソニー・ワールド・フォトグラフィー・アワード」を主催しているWPO^{*1}と連携して、2012年より「ユース・オン・アサインメント・プログラム」を実施しています。このプログラムでは、WPOが推薦する大学の写真学科の指導教員と生徒をソニーのコミュニティー活動現場に派遣して、グローバル課題について実際に見て学び、撮影をする機会を提供します。オーストラリアでのEYE SEEワークショップにも地元の学生が参加し、自国の抱える課題を学び、問題の解決に向けた効果的な表現を学ぶ機会となりました。

さらに、アフリカ南部・マラウィ共和国全土に古くから口頭で伝えられてきた民話をソニーの機材で記録し、次世代に伝える「マラウィ民話プロジェクト」を2012年に開始しました。マラウィでは民話の語りが社会的なモラル教育や幼児教育の手段となり暮らしに重要な役割を担っていますが、語り部の高齢化が進む中で伝承が難しくなっています。この貴重な無形文化財を保護するため、ソニーはマラウィユネスコ国内委員会とGFCT^{*2}からの要請のもと、映像や音声記録を残すための機材提供を始め、それらの機材を現地のエンジニアが扱えるように技術指導を行っています。3年間、27地域で240話の記録を目標にしています。

*1 World Photography Organization

*2 Global Future Charitable Trust

緊急災害支援

世界各地で大規模な災害や緊急事態が起きた際に、ソニーは人道的観点から、事象の緊急性や地域との関係性を考慮した上で、支援活動を行っています。

継続する東日本大震災の復興支援活動



2011年に日本で発生した東日本大震災については、その影響の大きさから継続的な支援活動を行い、2012年度は被災地域の子どもの活動支援など中・長期の復興支援活動に取り組みました。

次世代支援に焦点を当てた活動を行うため、2011年6月、公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパンとともに「RESTART JAPANファンド」を設立し、他の賛同企業とともに、さまざまな支援活動を実施しています。

2012年4月、その中でも主な支援プロジェクトとして、子どもたちの夢やチャレンジをサポートする「夢実現プロジェクト」を開始しました。これは、震災の影響で中断されてしまった学校や地域のスポーツ・文化活動の再開、また新たな活動のスタートを後押しするために活動団体への助成を行うものです。子どもたちが日常生活における楽しさを取り戻し将来に向けた展望を持つための支援をしたいと考えています。これまで二期を通じ合計215団体に対し助成を行い、岩手県、宮城県、福島県の小学生～高校生、約14,000人を助成する予定です。2013年度は第三期の募集を行います。

また、第二期の「夢実現プロジェクト」より、子どもたち自身が記者となり活動を撮影し記録すると同時に、全国へ伝えたいことを記事にして「RESTART JAPAN」のウェブページで発信する「子どもリポーター・プロジェクト」を開始しました。このプロジェクトで使用するカメラは、使わなくなったお客さまのデジタルスチルカメラ・サイバershoot™を被災地に届ける「Camera Reuse Project」から提供されています。お客さまのご自宅で眠っているカメラをソニーを通じて被災地での活動の記録に役立てる、お客さまとソニーの新しい復興支援の取り組みです。

社員によるボランティア活動も震災直後から継続して実施しています。2013年3月末までにソニーグループ累計で1,800名を超える社員が被災地でのボランティアに



参加しました。ソニーグループ社員有志によって自主運営しているボランティア活動「ボランティアバス」へは、延べ9回約380名の社員が参加しました。また、ソニー生命保険(株)は被災地域の支社が中心となり幅広いボランティア活動を積極的に実施し、延べ1,200名が参加しました。

米国で起きたハリケーン・サンディへの対応

2012年秋に米国の東海岸を襲ったハリケーン・サンディの被災地に対し、ソニーは緊急支援として、米国内での社員募金とそのマッチングギフトを含め、セーブ・ザ・チルドレンや米国赤十字に対し、16万ドルの支援を行い、被災地域の再建のための活動を支援しました。

その他、政府の緊急支援が終了した後も長期支援を行う現地のNPOに対しての支援を行いました。